

## Editorial

.....

Sehr geehrte Damen und Herren,

15.11.2010

das E-Finance Lab publiziert jeweils quartalsweise einen digitalen sowie einen gedruckten Newsletter, die abwechselnd alle sechs Wochen erscheinen. Der digitale Newsletter, dessen vierte Ausgabe für das Jahr 2010 Ihnen hier vorliegt, gibt einen kurzen Überblick über ausgewählte Forschungsarbeiten, Konferenzen und Veranstaltungen des E-Finance Lab. Der gedruckte Newsletter hingegen beschreibt kompakt und ergebnisorientiert einzelne Forschungsprojekte.

Falls Sie sich zum Bezug des digitalen und/oder des gedruckten Newsletters anmelden möchten, klicken Sie bitte [HIER](#).

Viel Freude und Gewinn beim Lesen  
wünscht Ihnen herzlichst Ihr



Prof. Dr. Peter Gomber

Stellvertretender Vorsitzender des Vorstandes des E-Finance Lab

## Ausgewählte Forschungsergebnisse

.....

### **“Untersuchung des Kommunikationsverhaltens und dessen Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter eines Finanzdienstleisters”**

Während der letzten 15 Jahre hat sich die Kommunikation via E-Mail zu einem de-facto-Standard des Informationsaustauschs innerhalb von Unternehmen und über Unternehmensgrenzen hinweg entwickelt. Der aktuelle Trend der ubiquitären Kommunikation über Medien wie Videotelefonie, Instant Messages, digitale Netzwerke oder Smartphones trägt maßgeblich dazu bei, dass sich das Kommunikationsverhalten der Mitarbeiter verändert. Als Folge hat sich diese Omnipräsenz zu einer Grundvoraussetzung für Mitarbeiter eines modernen Unternehmens entwickelt. Durch umfassendere Kommunikationskanäle werden komplexere Kommunikations- und Arbeitsformen ermöglicht. Dies wiederum wirkt sich meist positiv auf die Informationsbeschaffung der Mitarbeiter aus. Des Weiteren reduziert sich die Anzahl der Geschäftsreisen, wodurch Kosteneinsparungen realisiert werden können. Um das Kommunikationsverhalten wissenschaftlich analysieren und dessen Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter beurteilen zu können, wurde eine fragebogenbasierte Feldstudie innerhalb eines Finanzdienstleistungsunternehmens durchgeführt. Die deskriptive Auswertung der Antworten von 1.154 Rückläufern aus sieben Ländern (Deutschland, Großbritannien, Indien, Italien, Singapur, Spanien, USA) zeigt, dass bei über 70% der Mitarbeiter die Nutzung moderner Kommunikationstechnologien (wie Blackberry und Videotelefonie) zu einer Verbesserung der Arbeitseffektivität und Arbeitseffizienz sowie der Zusammenarbeit (Kollaboration) mit Kollegen führt. Allerdings bringen diese Kommunikationstechnologien und die damit einhergehenden Veränderungen des Kommunikationsverhaltens auch neue Herausforderungen und Probleme mit sich. So werden in der themenspezifischen Literatur beispielsweise die Informationsüberflutung und die damit verbundenen negativen Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter diskutiert. Beispielsweise gaben diese an, durchschnittlich 90 E-Mails pro Tag zu erhalten. Gemäß einer der Untersuchung zugrundeliegenden Studie von Jackson et al. (2003) liegt die durchschnittliche Bearbeitungszeit von E-Mails bei etwa drei Minuten. Folglich verbringen die Mitarbeiter im Durchschnitt täglich allein viereinhalb Stunden mit der Beantwortung von E-Mails.

Durch erste empirische Analysen der vom E-Finance Lab durchgeführten Studie konnten die Hypothesen zur Informationsüberflutung und die damit verbundenen negativen Einflüsse bereits statistisch verifiziert werden. Des Weiteren lassen die empirischen Daten darauf schließen, dass Informationsüberflutung signifikant von individuellen Eigenschaften und kulturellen Einflussfaktoren abhängt. Die durchgeführte Studie belegt beispielsweise, dass ein strikt hierarchischer Organisationsaufbau zu weniger Kommunikation (aber auch Kollaboration) führt, eine flache Hierarchie hingegen die Informationsüberflutung durch überflüssige Informationen erhöht.

Wie in den vorherigen Abschnitten beschrieben, behandelt die Studie das Kommunikationsverhalten der Mitarbeiter eines international agierenden Finanzdienstleisters, identifiziert entsprechende Einflussfaktoren und analysiert den Einfluss auf die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter. Die vollständige Studie wird voraussichtlich im ersten Quartal 2011 in der E-Finance-Lab-Buchreihe erscheinen. Für weitergehende Fragen steht Ihnen [Sven Weber](#) (Layer 1) gerne zur Verfügung.

### **“Wie Kundenmeinungen sich verbreiten”**

Anstatt auf die überwältigende Flut von Werbenachrichten zu reagieren, die über Massenmedien verbreitet werden, verlassen sich Konsumenten zunehmend auf Rat von Freunden und Bekannten im Bezug auf Produktentscheidungen. Darüber hinaus gewinnen Empfehlungen in Foren, Blogs und sozialen Online-Netzwerken an Bedeutung. Banken folgen diesem Trend, indem Budgets von „above-the-line“ (d.h. Massenmedien) zu „below-the-line“ Marketing-Aktivitäten (z.B. Direkt-Mailings oder virale Kampagnen) umgeschichtet werden. Vor allem virales Marketing und Referral Marketing, im Zuge dessen die Verbreitung von Werbenachrichten nicht sternförmig ausgehend von einem werbenden Unternehmen, sondern über vertrauensvolle soziale Beziehungen zwischen Konsumenten erfolgt, haben den Ruf, kostengünstiger und effizienter als Massenmedien-Werbung zu sein.

Dies ist von besonderer Bedeutung für die Finanzindustrie, da der Einfluss auf die Produktentscheidung durch Nachrichten, die durch Social Media im Internet diffundieren, überdurchschnittlich hoch ist, wie jüngst eine umfangreiche Studie von Yahoo! Research mit 18.500 Teilnehmern ergab.

Die Frage nach der besten Targeting-Strategie, also welche Konsumenten durch das werbende Unternehmen mit der initialen Werbebotschaft adressiert werden sollten, hat eine aufgeheizte Debatte in Forschung und Praxis ausgelöst. Einige Forscher meinen, dass Werbebotschaften sich – ähnlich wie Krankheiten – am besten über zentrale Personen in Netzwerken verbreiten. Andere weisen dagegen darauf hin, dass gerade die zentralen Personen in Netzwerken mit so vielen Nachrichten konfrontiert werden, dass diese kaum noch wahrgenommen werden, wenn diese nicht von Freunden aus dem Netzwerk kommen.

In drei Studien wird daher der Frage empirisch nachgegangen, welche Personen in Netzwerken am besten angesprochen werden. In zwei Feldexperimenten stellen wir fest, dass gut vernetzte und unterschiedliche Gruppen verbindende Personen signifikant einflussreicher für die Weiterverbreitung der Informationen sind als andere. Diese Personen lassen sich durch ihre soziale Position sehr gut identifizieren und stellen somit interessante Seeding-Points dar.

In der dritten Studie, bei der das Kommunikationsverhalten von über 200.000 Teilnehmern untersucht wird, kann geklärt werden, aus welchem Grund bestimmte Personen für die Informationsdiffusion wichtig sind. Im Gegensatz zu Erkenntnissen aus der Verbreitung von Krankheiten liegt es nicht per se an der Anzahl der Kontakte der Personen, noch an

deren überdurchschnittlichem Einfluss, wie das Konzept der Meinungsführerschaft nahelegen könnte. Gut vernetzte Personen sprechen letztlich nicht mehr Personen an als andere, weniger gut vernetzte Personen. Sie werden allerdings überdurchschnittlich oft aktiv und sprechen gezielt Personen aus ihrem Umfeld an, die für die Nachricht empfänglich erscheinen.

Diese Erkenntnisse können helfen, Targeting-Maßnahmen zu optimieren: In unseren Studien kann gezeigt werden, dass Informationen über soziale Netzwerke, die z.B. implizit in Form von Verbindungsnachweisen oder Banküberweisungen vorliegen, die Effizienz der Maßnahme verdoppeln können.

Für weitergehende Fragen stehen Ihnen [Oliver Hinz](#) und [Bernd Skiera](#) (beide Layer 3) gerne zur Verfügung.

## Ausgewählte laufende Forschungsarbeiten

.....

### **“Do Financial Advisors take Advantage of naïve Investors?”**

Sinkende gesetzliche Renten zwingen Haushalte dazu privat für das Alter vorzusorgen, um das Ziel der Sicherung ihres Lebensstandards im Alter zu erreichen. Dieser Zwang zur privaten Vorsorge, kombiniert mit den Steueranreizen von Rürup- und Riester-Rente, hat in den vergangenen Jahren immer mehr Menschen dazu motiviert, ihr Ersparnis in Wertpapiermärkten zu investieren. Wissenschaftliche Studien zur Finanzkompetenz und zum Anlageverhalten privater Haushalte, wie z.B. von Campbell (2006), machen jedoch deutlich, dass Haushalte vielfältige Fehler bei ihren Anlageentscheidungen machen, die häufig auf unzureichende Finanzkompetenz zurückgeführt werden können (Calvet et al. (2009)).

Private Haushalte treffen jedoch ihre Anlageentscheidungen meist nicht alleine, sondern nutzen Finanzberatung. In einer Umfrage (DAB bank (2004)) ist festgestellt worden, dass rund 80% von ihnen den Rat eines Finanzberaters einholen, bevor sie eine Anlageentscheidung treffen. Nicht erst seit der Finanzkrise ist bekannt, dass Finanzberater in der Mehrheit der Fälle über Provisionsmodelle vergütet werden. Der Einfluss von Provisionen auf die Anlageempfehlungen von Finanzberatern ist in der modelltheoretischen Literatur mit Hilfe von Prinzipal-Agenten-Modellen bereits mehrfach untersucht worden. So zeigen z.B. Inderst und Ottaviani (2009), dass Finanzberater im Bestreben das eigene Einkommen zu maximieren, ihren Kunden Produkte vermitteln, die möglicherweise nicht optimal deren Bedürfnissen entsprechen. Dieser Effekt sollte – einem Modell von Ottaviani (2000) folgend – für unerfahrene (naïve) Investoren stärker ausgeprägt sein als für erfahrene und finanzkompetente Investoren. Eine empirische Überprüfung dieser Vermutung ist bislang nicht erfolgt. Insbesondere erwarten wir, dass Finanzberatung häufiger zu gebührenintensiveren

Produkten in den Portfolios der naiven Investoren, einem Anstieg der Handelsaktivität sowie niedrigeren Renditen durch indirekte Kosten der Finanzberatung führt. Unsere Analysen führen wir auf Basis eines Datensatzes durch, der Investoren beinhaltet, die zunächst ihre Portfolios selbst verwalteten, jedoch später zu einem Finanzberater wechselten. Diese Investoren sind für uns von besonderem Interesse, da sie es erlauben, ihr Investmentverhalten vor und nach Erhalten der Finanzberatung zu vergleichen. Analog zu einer Studie von Calvet et al. (2009) gruppieren wir die Investoren in unserem Datensatz anhand ihrer Finanzkompetenz und Erfahrung in „naive“ und „nicht-naive“ Investoren.

Wenn man die Art der Finanzprodukte im Portfolio vor und nach Inanspruchnahme der Beratung vergleicht, so zeigt sich, dass naive Investoren im Vergleich zu erfahrenen Investoren nicht vermehrt in gebührenintensivere Produkte investieren. Im Bezug auf die Handelsaktivität deuten sich häufigere Käufe und folglich höhere Transaktionskosten an; jedoch halten diese Ergebnisse einer statistischen Überprüfung nicht stand. Auch hinsichtlich des Anlageerfolgs der naiven Investoren zeigt sich zwar eine signifikante Abnahme der Rendite nach dem Wechsel zur Finanzberatung, jedoch ist dieser Effekt durch allgemeine Marktbewegungen und nicht durch den Einfluss der Beratung zu erklären.

Für weitergehende Fragen stehen Ihnen [Andreas Hackethal](#), [Maximilian Köstner](#) und [Steffen Meyer](#) (alle Layer 3) gerne zur Verfügung.

## News

.....

### **Martin Wolf wurde zum Doctoral Consortium der ICIS 2010 angenommen**

Dipl.-Wirtsch.-Inf. Martin Wolf (Layer 1) wurde nach einem kompetitiven Begutachtungsprozess zum Doctoral Consortium der International Conference on Information Systems (ICIS) 2010 eingeladen. Die ICIS stellt die bedeutendste Konferenz im Bereich der Information-Systems-Forschung dar. Im Rahmen des Doctoral Consortiums wird er sein Forschungsvorhaben mit dem Titel "Consequences of Organizational Mindfulness in IT Innovation Assimilation Processes" vorstellen. Herr Wolf befasst sich hierbei mit dem Einfluss von kognitiven Limitationen bzw. kognitiver Achtsamkeit auf die Geschäftswertgenerierung von Technologienutzung.

### **Robert Gregory verteidigt erfolgreich seine Dissertation und wechselt an die Georg-August-Universität Göttingen**

Dipl.-Wirtsch.-Inf. Robert Gregory (Layer 1) hat seine Dissertation zum Thema „Management and Evolution of Global IS Outsourcing Relationships“ am 10. August 2010 erfolg-

reich verteidigt und wurde zum Dr. rer. pol. promoviert. Das E-Finance Lab gratuliert recht herzlich und wünscht weiterhin viel Erfolg an der Georg-August-Universität in Göttingen!

### Studierenden-Jobportal für Darmstadt

Fast 500 Jobangebote, knapp 2 Millionen Seitenaufrufe, das ist die Bilanz des vor einem Jahr gestarteten Jobportals stellenwerk-darmstadt.de. Auf der zentralen Jobvermittlungsseite finden gewerbliche und private Jobanbieter sowie Studierende auf Jobsuche zusammen.

Mit dem Jobportal bietet die Technische Universität Darmstadt in Kooperation mit dem Studentenwerk Darmstadt Studierenden in Südhessen eine zentrale Webseite, auf der diese ihre Karriere systematisch vorantreiben können. Das Angebot des Portals reicht von einfachen Jobs über Praktika bis zu festen Stellen und dient auch dazu, Kontakte zu Firmen zu knüpfen.

## Veranstaltungen und Konferenzen

.....

### E-Finance Lab Frühjahrstagung 2011:

#### Financial System Stability – Can Cloud Computing Contribute to a Solution?

Am 22. Februar 2011 (ab 14.00 Uhr) findet die jährliche E-Finance-Lab Frühjahrstagung unter dem Motto "Financial System Stability – Can Cloud Computing Contribute to a Solution?" am Campus Westend der Goethe-Universität Frankfurt statt. Im Rahmen der Konferenz werden sich internationale Experten aus Wissenschaft und Wirtschaft über aktuelle Entwicklungen und Herausforderungen des Risikomanagements, der Marktstabilisierung und deren technischer Unterstützung austauschen. Wir laden Sie hiermit recht herzlich zur kostenlosen Teilnahme ein. Weitere Informationen sowie die Möglichkeit zur Online-Anmeldung finden Sie [HIER](#).

### Jour Fixe des E-Finance Lab

Thema: **"Consequences of Organizational Mindfulness in IT Innovation Assimilation Processes - Results from the Financial Services Industry"**  
Referent: **Martin Wolf** (E-Finance-Lab)  
Datum: **06.12.2010**, 17:00 Uhr  
Ort: "Deutsche Bank Lecture Room" im House of Finance, Campus Westend

Die weiteren Termine und Themen des Jour Fixe des E-Finance Lab, zu denen die Öffentlichkeit gerne eingeladen ist, finden Sie [HIER](#).

## Ausgewählte Veröffentlichungen des E-Finance Lab

.....

### Layer 1

- **“An Integrated Perspective on IT Project Alignment in Highly Dynamic Environments – A Multi-Level Analysis”**  
Wolf, M. / Beck, R. / Vykoukal, J. (2010), in: Tagungsband der 31<sup>st</sup> International Conference on Information Systems (ICIS 2010), Saint Louis, Missouri, USA
- **“Enterprise-Mashup-Systeme als Plattform für situative Anwendungen - Nutzen und Herausforderungen für Unternehmen”**  
Pahlke, I. / Beck, R. / Wolf, M. (2010), in: WIRTSCHAFTSINFORMATIK, Vol. 52, No. 5, 299-310
- **“Query Languages for Semantic Web Services”**  
Schulte, S. / Siebenhaar, M. / Eckert, J. / Steinmetz, R. (2010), in: Fähnrich, Klaus-Peter and Franczyk, Bogdan: Service Science - Neue Perspektiven für die Informatik. Proceedings der Informatik 2010, Lecture Notes in Informatics, Vol. 176, No. 2, 109-114

### Layer 2

- **“Best Execution in Fragmented European Equity Markets: A Longitudinal Analysis of Broker Policies”**  
Gomber, P. / Pujol, G. / Wranik, A. (2010), in: FinanceCom 2010
- **“The Future of the European Post-Trading System- A Delphi Study on the Future of the European Post-Trading System in the Light of Globalization and the Financial Crisis”**  
Chlistalla, M. / Gomber, P. / Schaper, T. (2010), in: Ibidem-Verlag, Hannover

**Layer 3**

- **"Drivers of Cross-Selling in the Financial Services Industry"**  
Frischmann, T. (2010), in: Proceedings of the FSI 2010 Conference - Impact on Accounting, Management and Marketing, New York City, USA
- **"The Impact of Search and Recommendation Systems on Sales in Electronic Commerce"**  
Hinz, O. / Eckert, J. (2010), in: Business & Information Systems Engineering, Vol.2, No. 2, 67-77

Die gesamte Liste der Veröffentlichungen des E-Finance Lab erhalten Sie [HIER](#).

## Anstehende Vorträge der Professoren des E-Finance Lab

.....

**Prof. Dr. Ralf Steinmetz** (Layer 1): "Von Zuse über Web 2.0 und Cloud-Computing zur Kommunikation der Zukunft", 23. November 2010, VDE Hauptstadt Forum, Berlin

**Prof. Dr. Peter Gomber** (Layer 2): Moderation des Forums "The European Post Trading Industry: Bridging Fragmentation with Current Infrastructure Solutions", 15. November 2010, European Transaction Banking and Post Trade Efficiency Conference, 13<sup>th</sup> EuroFinance Week, Frankfurt

**Prof. Dr. Peter Gomber** (Layer 2): "Dark Pools / Crossing Networks in Bezug auf den MiFID-Review", 23. November 2010, 4. MiFID-Kongress der Börse Stuttgart, Stuttgart

**Prof. Dr. Peter Gomber** (Layer 2): "Die Rolle von Dark Pools im Execution Management", 24. November 2010, 8. Deutscher Investment-Hochschultag, Frankfurt

**Prof. Dr. Bernd Skiera** (Layer 3): "Customer-Based Firm Valuation", 25. November 2010, Australian National University Marketing Camp, Canberra, Australien

**Prof. Dr. Bernd Skiera** (Layer 3): "Customer-Centric Reporting: An Analysis of Banks to Outline the Decomposition of Customer Business and Non-Customer Business", 30. November 2010, ANZMAC (Australian & New Zealand Marketing Academy), Christchurch, Neuseeland

**Prof. Dr. Bernd Skiera** (Layer 3): "Return on IT Investments in Two-Sided Markets", 14. Januar 2011, Singapore National University (SNU), Singapur



## Impressum

.....

E-Finance Lab Frankfurt am Main e. V.

House of Finance

Grüneburgplatz 1

60323 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0)69 798 338 76

Telefax: +49 (0)69 798 339 10

E-Mail: [info@efinancelab.de](mailto:info@efinancelab.de)

Internet: <http://www.efinancelab.de>

Vorsitzender:	Prof. Dr. Wolfgang König
Stellvertretende Vorsitzende:	Prof. Dr. Peter Gomber (Anschrift wie oben) Rolf Riemenschnitter (Deutsche Bank AG)
Registergericht:	Frankfurt am Main
Vereinsregisternummer:	12529

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27a Umsatzsteuergesetz:

DE 045 250 714 20

Inhaltlich Verantwortlicher gemäß § 55 Abs. 2 RStV:

Prof. Dr. Peter Gomber (Anschrift wie oben)

Erscheinungsturnus: alle drei Monate

Gestaltung: Jens Kruk

1. Auflage, Mai 2004, Copyright E-Finance Lab Frankfurt am Main e.V.

**Haftungshinweis:** Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

 <small>Management &amp; Technology Consultants</small>			
			
	 <small>Die DirektAnlageBank</small>		